

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi.2002. *Prosedur Penelitian*. Semarang:Rineka Cipta. Semarang.
- Dewi, Yasa dan Sukaatmadja, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah PT. BPR Hoki Di Kabupaten Tabanan.
- Djarwanto PS dan Pangestu Subagyo.2004. *Statistik Induktif*, Edisi 4.Yogyakarta: BPFE.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Kotler, Philip & Armstrong.2004. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Ke 12 Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip.2002. *Dasar-dasar Pemasaran Edisi Keduabelas*. Jakarta:Erlangga.
- Lupiyoadi, Hamdani. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Mowen, J.C. & Hansen. 2005. *Consumen Behavior*, Fourth Edition, Prentice-Hall International Edition.
- Santoso, Singgih. 2001. *Structural Equation Modeling (SEM) Konsep dan Aplikasi dengan AMOS 18*. Penerbit Elex Media Komputindo. PT. Gramedia. Jakarta.
- Simamora, Bilson. 2001. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta:Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Penerbit Alfabeta Bandung.

- Supranto, J. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan: Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Kualitas Jasa*, J & J Learning. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. 2002. *Service Management : Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy.2000. *Manajemen Jasa*, Edisi Ketiga. Yogyakarta:Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy.2004. *Manajemen Jasa*.Yogyakarta:Andi Offset.
- Umar, Husein.2000. *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wendha, Rahyuda dan Suasana. 2013. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar.
- Yamit,Zulian, 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Penerbit Ekonisia. Yogyakarta.
- Zeithaml, Valerie, Parasuman, L. Bery (1990). ”*Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*”, New York Press.